

Analisa Kepuasan Pengguna JAKI Di Cengkareng Jakarta Barat Menggunakan Metode TAM Dan EUCS

Dicky Imamil Mutaqin H¹, Annisa Hanifa², Sifan Afandi³, Siti Nur Khasanah*⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri

Jl. Raya Jatiwaringin No.2, Jakarta Timur 13620

¹dickyimamil08@gmail.com, ²annisahanifa1997@gmail.com, ³sifanafandi77@gmail.com,

⁴siti.skx@nusamandiri.ac.id

*) Korespondensi author

(received: 28-06-22, revised: 15-07-22, accepted: 05-08-22)

Abstract

Jakarta Kini (JAKI) is an application that integrates services for the community from the DKI Jakarta Provincial Government so that they can be accessed through 1 door. The JAKI application is designed to meet the needs of Jakarta residents for information. This study aims to determine several factors that affect the satisfaction of users of the JAKI application. The methods used in this research are Technology Acceptance Model and End User Computing Satisfaction. The number of samples in this study were 150 respondents, where the respondents in this study were JAKI users who resided in Cengkareng, West Jakarta. Based on the results of the research conducted, there are 4 accepted hypotheses, namely: $C \Rightarrow AT$, $A \Rightarrow AT$, $T \Rightarrow AT$, $AT \Rightarrow S$. It can be concluded that several factors have a positive effect on user satisfaction of the JAKI application between others Content, Accuracy, Timeliness and Attitude. And the rest of the hypotheses that are not accepted, namely Perceived Ease of Use, Usefulness, Format and Ease, can be used as a recommendation for developers to increase user satisfaction of the JAKI application.

Keyword: JAKI, TAM, EUCS, Cengkareng.

Abstrak

Jakarta Kini (JAKI) merupakan aplikasi yang mengintegrasikan layanan untuk masyarakat dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta agar dapat diakses melalui 1 pintu. Aplikasi JAKI didesain agar dapat memenuhi warga Jakarta terhadap kebutuhan informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi JAKI. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Technology Acceptance Model* dan *End User Computing Satisfaction*. Jumlah Sampel pada penelitian ini adalah 150 responden, dimana responden dalam penelitian ini adalah pengguna JAKI yang bertempat tinggal di Cengkareng, Jakarta Barat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ada 4 hipotesis yang diterima, yaitu: $C \Rightarrow AT$, $A \Rightarrow AT$, $T \Rightarrow AT$, $AT \Rightarrow S$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa beberapa faktor yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi JAKI antara lain *Content*, *Accuracy*, *Timeliness* dan *Attitude*. Dan sisa hipotesis yang tidak diterima yaitu *Perceived Ease of Use*, *Usefulness*, *Format* dan *Ease* bisa dijadikan sebuah rekomendasi bagi pihak pengembang untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi JAKI.

Kata Kunci: JAKI, TAM, EUCS, Cengkareng.

I. Pendahuluan

Jakarta Kini (JAKI) merupakan aplikasi yang mengintegrasikan layanan untuk masyarakat dari Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta agar dapat diakses melalui 1 (satu) pintu. Aplikasi ini didesain untuk memenuhi kebutuhan warga Jakarta terhadap informasi dan layanan masyarakat yang ada di lingkungan Pemprov DKI Jakarta [1]. Aplikasi JAKI juga dapat digunakan untuk mengakses berita resmi seputar Jakarta [2]. Dalam pengembangannya Jakarta Smart City (JSC), selaku pengembang aplikasi JAKI, mengadaptasi konsep kota pintar (*smart city*), dimana diperlukan penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengelola berbagai jenis data agar lebih efisien dan efektif [3]. *Smart City* merupakan sebuah wilayah dimana berbagai sektor seperti transportasi, kesehatan, energi dan pendidikan bekerja sama untuk memberikan layanan dan kualitas lingkungan yang lebih baik kepada warganya [4].

Salah satu layanan yang terintegrasi dengan aplikasi JAKI adalah pengendalian Covid-19. Pada layanan ini terdapat berbagai informasi dan fitur dalam menghadapi Covid-19 [5]. Salah satu fitur pendukung tersebut antara lain vaksinasi Covid-19. Fitur tersebut merupakan hasil kerja sama beberapa pihak diantaranya Dinas Kesehatan, Jakarta Smart City, dan PeduliLindungi dalam menyediakan akses yang mudah agar program vaksinasi Covid-19 di Jakarta dapat tercapai [6]. Tidak hanya itu, pengguna aplikasi JAKI juga dapat mengakses beberapa aplikasi yang sudah bekerja sama dengan Pemprov DKI Jakarta seperti Tokopedia, Gojek, Shopee, dan Sekolahmu [1].

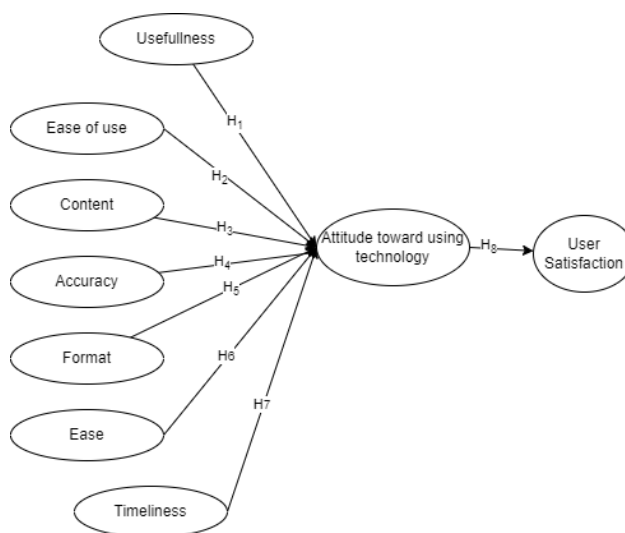
Namun dibalik kemudahan yang diberikan oleh aplikasi ini, aplikasi ini memiliki beberapa fungsi yang belum berjalan semestinya. Belakangan ini masyarakat mengeluhkan kinerja dari aplikasi tersebut [7]. Permasalahan yang utama adalah mengenai performa aplikasi JAKI dan juga informasi yang didapat kerap tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan dari pengguna Aplikasi JAKI.

Beberapa penelitian terdahulu pernah dilakukan untuk mengukur pengaruh tingkat kesuksesan sistem menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), diantaranya pengukuran kesuksesan sistem informasi pada aplikasi Flip.id [8], sistem aplikasi penerimaan Google Classroom, dan sistem aplikasi Traveloka [9]. Dan tingkat keberhasilan sistem informasiberhasil diukur dalam penelitian yang dilakukan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kesuksesan terhadap aplikasi JAKI di Cengkareng dengan menggunakan metode TAM dan EUCS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi JAKI berdasarkan metode TAM dan EUCS serta memberikan saran kepada pihak pengembang untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi JAKI.

II. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan integrasi dari 2 metode yaitu metode EUCS dan TAM. Ada 2 variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variable dependen dalam penelitian ini adalah variabel *Attitude* dan *User Satisfaction*, sedangkan variabel independen adalah *perceived usefulness*, *content*, *perceived ease of use*, *accuracy*, *ease*, *format*, *timeliness*.



Gambar 1. Model Penelitian Sumber : [10]

Berikut ini merupakan hipotesis berdasarkan model penelitian pada Gambar 1 diatas:

1. Hipotesis 1 (H₁): Terdapat pengaruh positif dari *Perceived usefulness* terhadap *Attitude* pada pengguna aplikasi Jakarta Kini di Cengkareng, Jakarta Barat.
2. Hipotesis 2 (H₂): Terdapat pengaruh positif dari *Perceived ease of use* (PEU) terhadap *Attitude* pada pengguna aplikasi Jakarta Kini di Cengkareng, Jakarta Barat.
3. Hipotesis 3 (H₃): Terdapat pengaruh positif dari variabel *Content* terhadap *Attitude* pada pengguna aplikasi Jakarta Kini di Cengkareng, Jakarta Barat.
4. Hipotesis 4 (H₄): Terdapat pengaruh positif dari variabel *Accuracy* terhadap *Attitude* pada pengguna aplikasi Jakarta Kini di Cengkareng, Jakarta Barat.
5. Hipotesis 5 (H₅): Terdapat pengaruh positif dari variabel *Format* terhadap *Attitude* pada pengguna aplikasi Jakarta Kini di Cengkareng, Jakarta Barat.
6. Hipotesis 6 (H₆): Terdapat pengaruh positif dari variabel *Ease* terhadap *Attitude* pada pengguna aplikasi Jakarta Kini di Cengkareng, Jakarta Barat.
7. Hipotesis 7 (H₇): Terdapat pengaruh positif dari variabel *Timeliness* terhadap *Attitude* pada pengguna aplikasi Jakarta Kini di Cengkareng, Jakarta Barat.
8. Hipotesis 8 (H₈): Terdapat pengaruh positif dari variabel *Attitude* terhadap *user satisfaction* pada pengguna aplikasi Jakarta Kini di Cengkareng, Jakarta Barat.

Pada Tabel 1 dibawah ini merupakan indikator penelitian berdasarkan model dalam penelitian yang dilakukan.

Tabel 1. Variabel Indikator Konstruksi

Variabel	Indikator
PEU (<i>Perceived Ease of Use</i>)	1. PEU1 : Mudah dipelajari 2. PEU2 : Mudah dipahami/mengerti 3. PEU3 : Mudah digunakan 4. PEU4 : Fleksibel
PU (<i>Perceived Usefulness</i>)	1. U1 : Lebih cepat 2. U2 : Efektif 3. U3 : Bermanfaat 4. U4 : Meningkatkan Produktivitas
C (<i>Content</i>)	1. C1 : Informasi tepat 2. C2 : Isi informasi lengkap 3. C3 : Informasi memenuhi keinginan 4. C4 : Informasi membantu
A (<i>Accuracy</i>)	1. A1 : Jarang terjadi <i>error</i> 2. A2 : Informasi Akurat 3. A3 : Output sesuai dengan Input
F (<i>Format</i>)	1. F1 : Ukuran huruf normal (jelas dan terbaca) 2. F2 : Struktur Menu Teratur 3. F3 : Komposisi Warna Baik
E (<i>Ease</i>)	1. E1 : <i>User Friendly</i> 2. E2 : Mudah dioperasikan 3. E3 : Mudah dalam download 4. E4 : Mudah dalam menerima pemberitahuan
T (<i>Timeliness</i>)	1. T1 : Cepat dalam memberikan pemberitahuan 2. T2 : Cepat dalam menyimpan berita
AT (<i>Attitude</i>)	1. AT1 : Senang menggunakan teknologi 2. AT2 : Memberikan Kesenangan 3. AT3 : Antusias
<i>User Satisfaction</i>	1. S1 : Dapat diandalkan 2. S2 : Aman digunakan

III. Hasil dan Pembahasan

Penelitian Analisa kepuasan pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) menggunakan metode EUCS dan TAM ini melibatkan pengguna aktif Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) yang berdomisili di Cengkareng, Jakarta Barat dengan total 150 Responden. Pengumpulan sampel dengan penyebaran kuesioner dilakukan mulai bulan April 2022 s/d Mei 2022 sampai jumlah batas terpenuhi yaitu 150 responden. Pada Tabel 2 dibawah ini merupakan statistik sampel dalam penelitian ini:

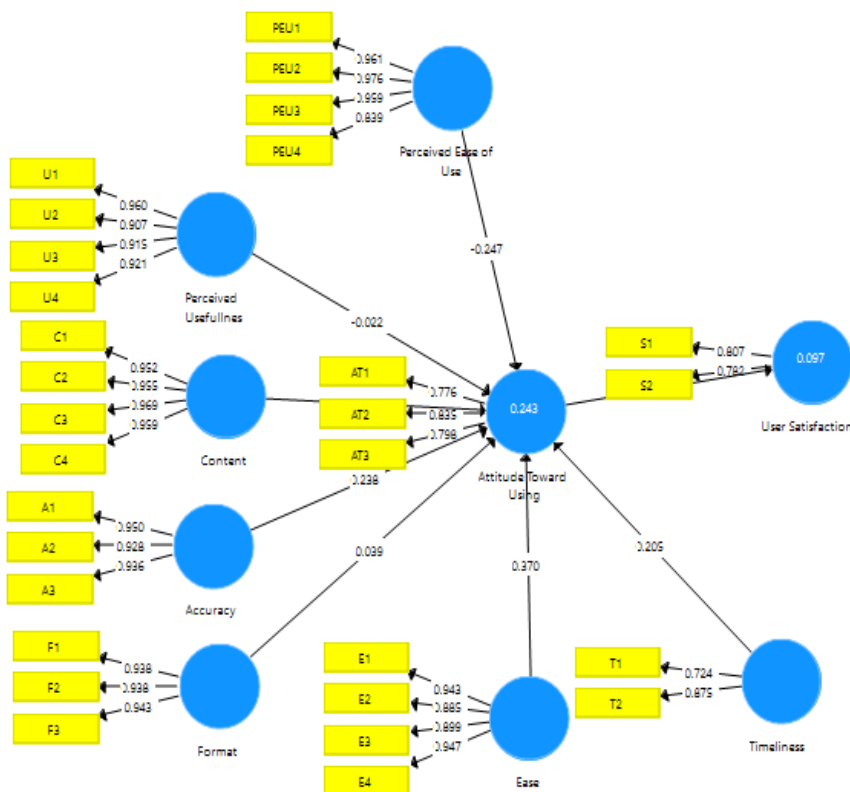
Tabel 2. Statistik Persentasi Sampel

Keterangan	Total	Persentase (%)
Jumlah Sampel	150	100
Jenis Kelamin :		
1. Laki-laki	58	39
2. Perempuan	92	61
Usia :		
1. Remaja 11-19 tahun	11	0,08
2. Dewasa 20-60 tahun	137	0,91
3. Lanjut Usia diatas 60 tahun	2	0,01
Berdomisili Cengkareng, Jakarta Barat:		
1. Ya	100	100
2. Tidak	0	0
Pernah menggunakan aplikasi JAKI		
1. Ya	100	100
2. Tidak	0	0

Pada Tabel 2 diatas dapat diketahui responden dalam penelitian yang dilakukan didominasi oleh Perempuan sebanyak 92 orang (61%), sedangkan jumlah responden Laki-laki sebanyak 58 orang (39%). Berdasarkan usia yaitu Remaja (11-19 tahun) sebanyak 11 responden (8%), untuk Dewasa (20-60 tahun) sebanyak 137 responden (91%), dan untuk lanjut usia (diatas 60 tahun) sebanyak 2 responden (1%). Sedangkan berdasarkan domisili, semua responden mengisi berdomisili di Cengkareng, Jakarta Barat. Dan juga 100% responden mengisi pernah menggunakan aplikasi Jakarta Kini (JAKI).

Uji Validitas Konvergen

Untuk mengetahui tingkat validitas hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya dilakukan uji validitas konvergen. Adapun batas *loading factor* dalam penelitian ini adalah 0,70.



Gambar 2. Uji Validitas Konvergen

Gambar 2 diatas merupakan hasil pengolahan data yang dilakukan. Dari Gambar 2 diatas dapat diketahui bahwa setiap indikator memiliki nilai *loading factor* > 0,70, sehingga nilai outer model sudah memenuhi validitas konvergen [11].

Tabel 3. Nilai *loading* untuk semua konstruk

No	Indikator	Nilai Loading
	A1	0.950
	A2	0.928
	A3	0.936
	AT1	0.776
	AT2	0.835
	AT3	0.798
	C1	0.952
	C2	0.955
	C3	0.969
	C4	0.959
	E1	0.943
	E2	0.885
	E3	0.899
	E4	0.947
	F1	0.938
	F2	0.938
	F3	0.943
	PEU1	0.961
	PEU2	0.976
	PEU3	0.959
	PEU4	0.839
	S1	0.807
	S2	0.782
	T1	0.724
	T2	0.875
	U1	0.960
	U2	0.907
	U3	0.915
	U4	0.921

Dapat dilihat dari Tabel 3 diatas bahwa semua konstruk telah memenuhi uji validitas konvergen, karena semua indikator memiliki nilai *loading factor* > 0.70.

Uji Validitas Diskriminan

Tabel 4 dibawah ini merupakan hasil uji validitas diskriminan, dimana uji validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap konsep pada setiap model laten berbeda dengan variabel lainnya.

Tabel 4. *Cross Loading*

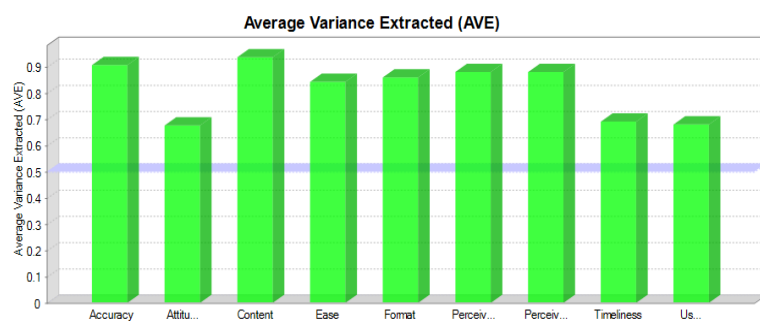
Indikator	Accuracy	Attitude	Content	Ease	Format	Perceived Ease of Use	Perceived Usefullnes	Timeliness	User Satisfactio n
A1	0.950	0.296	0.110	0.241	0.080	0.278	0.176	0.219	0.264
A2	0.928	0.323	0.094	0.279	0.022	0.284	0.112	0.243	0.248
A3	0.936	0.332	0.125	0.253	0.060	0.267	0.207	0.244	0.307
AT1	0.253	0.776	0.177	0.273	0.239	0.265	0.104	0.338	0.236
AT2	0.284	0.835	0.191	0.234	0.074	0.222	0.010	0.222	0.232
AT3	0.280	0.798	0.266	0.159	0.041	0.138	0.050	0.256	0.278
C1	0.108	0.241	0.952	0.055	0.177	0.039	0.060	0.149	0.193
C2	0.111	0.274	0.955	0.049	0.154	0.024	0.037	0.202	0.213
C3	0.109	0.219	0.969	-0.005	0.188	0.029	0.037	0.172	0.165
C4	0.119	0.271	0.959	0.025	0.207	0.032	0.042	0.170	0.166
E1	0.306	0.252	0.020	0.943	0.216	0.942	-0.022	0.311	0.318
E2	0.219	0.263	0.037	0.885	0.179	0.833	-0.056	0.300	0.242
E3	0.247	0.256	0.045	0.899	0.210	0.857	0.012	0.232	0.296
E4	0.242	0.243	0.022	0.947	0.165	0.907	-0.027	0.295	0.269
F1	0.041	0.166	0.205	0.198	0.938	0.221	0.177	0.211	0.073
F2	0.074	0.096	0.181	0.166	0.938	0.204	0.228	0.163	0.108

F3	0.054	0.139	0.142	0.218	0.943	0.225	0.225	0.228	0.149
PEU1	0.303	0.277	0.016	0.935	0.219	0.961	-0.005	0.329	0.348
PEU2	0.286	0.262	0.026	0.946	0.235	0.976	-0.013	0.307	0.326
PEU3	0.296	0.253	0.040	0.924	0.180	0.959	-0.023	0.285	0.281
PEU4	0.180	0.127	0.053	0.773	0.271	0.839	-0.014	0.222	0.165
S1	0.306	0.253	0.214	0.261	0.187	0.266	0.283	0.262	0.807
S2	0.154	0.240	0.089	0.225	-0.010	0.233	0.183	0.367	0.782
T1	0.170	0.221	0.184	0.218	0.047	0.215	0.201	0.724	0.284
T2	0.229	0.316	0.122	0.276	0.269	0.281	0.118	0.875	0.345
U1	0.163	0.065	0.001	-0.020	0.189	-0.021	0.960	0.212	0.315
U2	0.115	0.051	0.008	0.024	0.201	0.018	0.907	0.168	0.312
U3	0.203	0.076	0.063	-0.056	0.209	-0.030	0.915	0.154	0.218
U4	0.152	0.060	0.089	-0.028	0.212	-0.009	0.921	0.161	0.266

Dari Tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa nilai *loading* setiap item indikator terhadap konstraknya. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa semua konstruk sudah memiliki validitasi diskriminan yang lebih baik dari pada indikator di blok lainnya.

Uji Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Metode AVE untuk setiap konstruk dapat digunakan untuk mengevaluasi validitas diskriminan. Apabila akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk bernilai lebih besar dari korelasi antara 2 (dua) konstruk di dalam tabel, maka validitas diskriminan yang dimiliki model tersebut lebih baik.



Gambar 3. Grafik AVE

Berdasarkan Gambar 3 diatas, dapat diketahui bahwa nilai AVE untuk masing-masing konstruk memiliki nilai lebih dari 0.50, sehingga tidak memiliki permasalahan validitas konvergen terhadap model yang diuji.

Uji Composite Reliability dan Uji Cronbach Alpha

Composite Reliability digunakan untuk mengukur nilai reliabilitas sebenarnya dari suatu konstruk (variable), sedangkan *Cronbach Alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu variabel. Aturan yang digunakan adalah nilai *Composite Reliability* > 0.6 dan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 [12].

Tabel 5. Nilai *Composite Reliability*

	<i>Composite Reliability</i>
<i>Accuracy</i>	0.957
<i>Attitude</i>	0.845
<i>Content</i>	0.978
<i>Ease</i>	0.956
<i>Format</i>	0.958
<i>Perceived Ease of Use</i>	0.965
<i>Perceived Usefulness</i>	0.960
<i>Timeliness</i>	0.783
<i>User Satisfaction</i>	0.774

Pada Tabel 5 dapat diketahui bahwa semua konstruk memiliki nilai *Composite Reliability* > 0.60, sehingga dikatakan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 6. Nilai *Cronbach Alpha*

	<i>Cronbach's Alpha</i>
<i>Accuracy</i>	0.932
<i>Attitude</i>	0.725
<i>Content</i>	0.971
<i>Ease</i>	0.938
<i>Format</i>	0.936
<i>Perceived Ease of Use</i>	0.953
<i>Perceived Usefulness</i>	0.945
<i>Timeliness</i>	0.461
<i>User Satisfaction</i>	0.416

Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60, maka konstruk dinyatakan reliabel dan berdasarkan tabel 6 diatas bahwa konstruk *Timeliness* dan *User Satisfaction* memiliki nilai reliabilitas < 0.60 sehingga dinyatakan tidak reliabel karena memiliki nilai dibawah batas minimum yang ditentukan [13].

Uji Inner Model

Nilai *R-Squared* (R^2) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel laten *independent* terhadap variabel laten dependen.

Tabel 7. Nilai *R-Square*

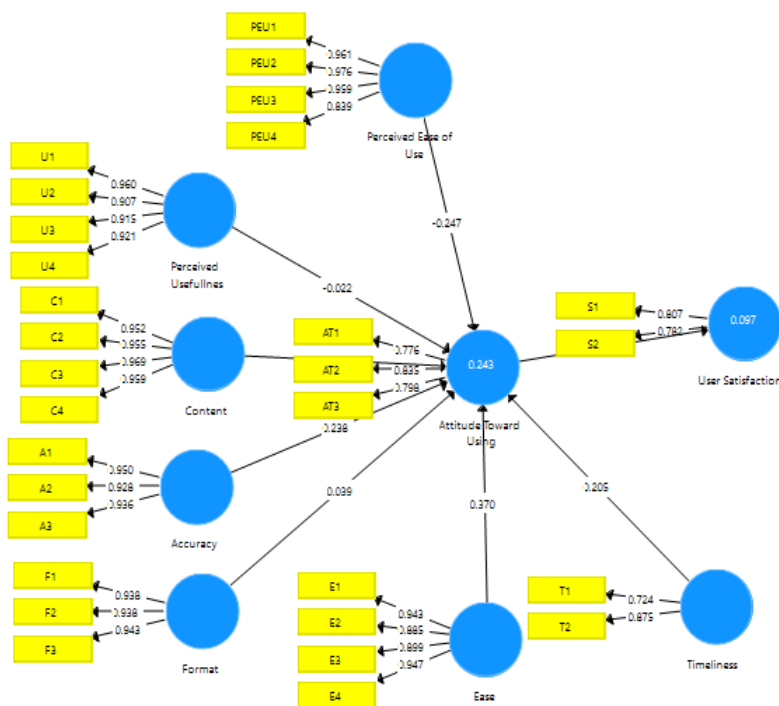
	<i>R Square</i>
<i>Attitude</i>	0.243
<i>User Satisfaction</i>	0.097

Tabel 7 diatas memberikan nilai 0.243 untuk *Attitude* yang berarti bahwa *Accuracy*, *Content*, *Ease*, *Format*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Timeliness* mampu menjelaskan varian *Attitude* sebesar 24.3 % sedangkan sisanya dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya.

Untuk *User Satisfaction* memiliki nilai 0.097 yang berarti bahwa *Attitude* mampu menjelaskan varian *User Satisfaction* sebesar 9,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Uji Hipotesis

Simulasi dengan metode *Boostrapping* terhadap sampel digunakan untuk melakukan pengujian setiap hubungan dalam PLS. Pengujian yang dilakukan tersebut bertujuan untuk meminimalkan ketidaknormalan terhadap data penelitian. Pada Gambar 4 berikut ini merupakan hasil pengujian dengan metode *Boostrapping* dari analisis PLS.



Gambar 4. Bootstrapping

Untuk menilai signifikansi model prediksi dalam pengujian model structural, dapat dilihat dari nilai t-statistik antara variabel independent ke variabel dependen pada tabel 8 dibawah ini. Sedangkan pada tabel 9 merupakan hasil pengujian hipotesis.

Tabel 8. Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P
A -> AT	0.238	0.239	0.074	3.202	0.001
AT-> S	0.311	0.304	0.112	2.774	0.006
C -> AT	0.188	0.181	0.075	2.512	0.012
E -> AT	0.370	0.311	0.240	1.543	0.123
F -> AT	0.039	0.034	0.098	0.405	0.686
PEU -> AT	-0.247	-0.196	0.247	0.997	0.319
PU -> AT	-0.022	-0.032	0.094	0.235	0.814
T -> AT	0.205	0.188	0.087	2.342	0.020

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Konstruk	Keputusan
1	Perceived Usefulness berpengaruh negatif terhadap Attitude	Hipotesis 1 Ditolak
2	Perceived Ease of Use berpengaruh negatif terhadap Attitude	Hipotesis 2 Ditolak
3	Content berpengaruh positif terhadap Attitude	Hipotesis 3 Diterima
4	Accuracy berpengaruh positif terhadap Attitude	Hipotesis 4 Diterima
5	Format berpengaruh negatif terhadap Attitude	Hipotesis 5 Ditolak
6	Ease berpengaruh negatif terhadap Attitude	Hipotesis 6 Ditolak
7	Timeliness berpengaruh positif terhadap Attitude	Hipotesis 7 Diterima
8	Attitude berpengaruh positif terhadap User Satisfaction	Hipotesis 8 Diterima

Hasil Analisis

Pembahasan Hipotesis 1

Berdasarkan hasil pengujian pada variabel *Perceived Usefulness* (seperti terlihat pada tabel 8), didapatkan P values = 0.814 > 0.05. Selain itu, perhitungan t-statistik variabel *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude* = 0.235 < t-tabel (1.96). Berdasarkan perhitungan tersebut, maka hipotesis 1 ditolak.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa pengguna merasa aplikasi JAKI belum berdasarkan persepsi kemanfaatan. Aplikasi Jakarta Kini belum bisa memuat informasi yang didapatkan lebih cepat, efektif, bermanfaat dan belum dapat meningkatkan produktifitas bagi warga Jakarta.

Pembahasan Hipotesis 2

Berdasarkan hasil pengujian pada variabel *Perceived Ease of Use* (seperti terlihat pada tabel 8), didapatkan P values = 0.319 > 0.05. Selain itu, perhitungan t-statistik variabel *Perceived Ease of Use* terhadap *Attitude* = 0.997 < t-tabel (1.96). Berdasarkan perhitungan tersebut, maka hipotesis 2 ditolak.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa pengguna merasa aplikasi JAKI belum sesuai dengan persepsi Kemudahan. Aplikasi Jakarta Kini belum bisa dengan mudah dipelajari, dimengerti dan mudah digunakan. Selain itu juga aplikasi Jakarta Kini belum fleksibel bagi penggunanya.

Pembahasan Hipotesis 3

Berdasarkan hasil pengujian pada variabel *Content* (seperti terlihat pada tabel 8), didapatkan P values 0.012 < 0.05. Selain itu, perhitungan t-statistik variabel *Content* terhadap *Attitude* = 2.512 > t-tabel (1.96). Berdasarkan perhitungan tersebut, maka hipotesis 3 diterima.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa pengguna merasa konten informasi yang pada aplikasi JAKI itu tepat, lengkap, memenuhi keinginan dan juga membantu pengguna untuk mendapatkan informasi seputar DKI Jakarta

Pembahasan Hipotesis 4

Berdasarkan hasil pengujian pada variabel *Accuracy* (seperti terlihat pada tabel 8), didapatkan P values 0.001 < 0.05. Selain itu, perhitungan t-statistik variabel *Accuracy* terhadap *Attitude* = 2.512 > t-tabel (1.96). Berdasarkan perhitungan tersebut, maka hipotesis 4 diterima.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa pengguna sudah merasa aplikasi JAKI jarang terjadi error, informasi yang didapatkan Akurat, dan juga output yang diharapkan sesuai dengan yang dimasukkan oleh pengguna.

Pembahasan Hipotesis 5

Berdasarkan hasil pengujian pada variabel *Format* (seperti terlihat pada tabel 8), didapatkan P values 0.686 > 0.05. Selain itu, perhitungan t-statistik variabel *Format* terhadap *Attitude* = 0.405 < t-tabel (1.96). Berdasarkan perhitungan tersebut, maka hipotesis 5 ditolak.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap aplikasi JAKI bahwa pengguna belum merasa ukuran huruf yang sesuai dengan adanya struktur menu teratur dan belum adanya komposisi warna yang baik

Pembahasan Hipotesis 6

Berdasarkan hasil pengujian pada variabel *Ease* (seperti terlihat pada tabel 8), didapatkan P values 0.123 > 0.05. Selain itu, perhitungan t-statistik variabel *Ease* terhadap *Attitude* = 1.543 < t-tabel (1.96). Berdasarkan perhitungan tersebut, maka hipotesis 6 ditolak.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap aplikasi JAKI bahwa pengguna belum merasa aplikasi JAKI itu *user friendly*, mudah dioperasikan, mudah dalam download dan juga belum mudah dalam menerima pemberitahuan.

Pembahasan Hipotesis 7

Berdasarkan hasil pengujian pada variabel *Timeliness* (seperti terlihat pada tabel 8), didapatkan P values 0.020 < 0.05. Selain itu, perhitungan t-statistik variabel *Timeliness* terhadap *Attitude* = 2.342 > t-tabel (1.96). Berdasarkan perhitungan tersebut, maka hipotesis 7 diterima.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap aplikasi JAKI bahwa pengguna merasa aplikasi ini cepat dalam memberikan pemberitahuan dan juga cepat dalam menyimpan sebuah berita.

Pembahasan Hipotesis 8

Berdasarkan hasil pengujian pada variabel *Attitude* (seperti terlihat pada tabel 8), didapatkan P values $0.006 < 0.05$. Selain itu, perhitungan t-statistik variabel *Attitude* terhadap *User Satisfaction* = $2.774 > t\text{-tabel}$ (1.96). Berdasarkan perhitungan tersebut, maka hipotesis 8 diterima.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap aplikasi JAKI bahwa pengguna merasa aplikasi ini dapat diandalkan dan aman untuk digunakan sehari-hari.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pengguna aplikasi Jakarta Kini (JAKI), ditemukan beberapa aspek yang bisa dijadikan rekomendasi untuk pihak pengembang aplikasi Jakarta Kini (JAKI) untuk menjaga kepuasan pengguna akhir aplikasi Jakarta Kini (JAKI), diantara lain:

1. *Perceived Ease of Use*

Memudahkan pengguna untuk lebih mudah mempelajari, lebih mudah untuk mengerti dan juga supaya pengguna bisa menggunakan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) dimana saja dan kapan saja.

2. *Perceived Usefulness*

Informasi yang ada bisa lebih cepat untuk didapatkan pengguna, lebih efektif untuk mendapatkan informasi dan juga informasi yang ada bisa lebih meningkatkan produktifitas bagi warga Jakarta.

3. *Format*

Dari segi tampilan, Aplikasi Jakarta Kini bisa lebih memperbaiki dari segi Struktur menu dan juga ukuran huruf yang bisa dengan jelas dibaca oleh penggunanya.

4. *Ease*

Dari segi kemudahan, pihak pengembang bisa meningkatkan dari segi pengoperasian Aplikasi supaya lebih mudah untuk digunakan pengguna dan juga lebih mudah untuk menerima pemberitahuan informasi dari aplikasi tersebut.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 150 responden yang berpartisipasi 100% berdomisili di wilayah Cengkareng Jakarta Barat yang terdiri dari 92 Perempuan (61%) dan 58 Laki-laki (39%), seluruh responden adalah pengguna aktif Aplikasi Jakarta Kini. Ada 4 hipotesis pada penelitian ini diterima, yaitu, $C \Rightarrow AT$, $A \Rightarrow AT$, $T \Rightarrow AT$, $AT \Rightarrow S$, sedangkan 4 hipotesis lainnya tidak signifikan yaitu $PEU \Rightarrow AT$, $U \Rightarrow AT$, $F \Rightarrow AT$, $E \Rightarrow AT$. Sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) antara lain adalah *C (Content)*, *A (Accuracy)*, *T (Timeliness)*, *AT (Attitude)*. Dan 4 lain yang tidak signifikan yaitu : *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Format* dan *Ease* bisa dijadikan sebuah rekomendasi kepada pihak pengembang untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Jakarta Kini.

Daftar Pustaka

- [1] J. S. City, "Aplikasi JAKI," *Jakarta (JAKARTA.GO.ID)*, 2021. <https://jakarta.go.id/aplikasi-jaki> (accessed Jul. 24, 2022).
- [2] D. Andriyanto, F. Said, F. Titiani, and E. Erni, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean," *Paradig. - J. Komput. dan Inform.*, vol. 23, no. 1, pp. 43–48, 2021, doi: 10.31294/p.v23i1.10018.
- [3] Yudha Peta Ogara; Andry, "Aplikasi JAKI Raih Penghargaan Digital Innovation Award 2022," *beritajakarta.id*, 2022.
- [4] W. Kozlowski and K. Suwar, "Smart City: Definitions, Dimensions, and Initiatives," *Eur. Res. Stud. J.*, vol. XXIV, no. Special Issue 3, pp. 509–520, 2021, doi: 10.35808/ersj/2442.

- [5] N. Fikri and A. C. Sjaaf, "Analisis Swot Mengenai Implementasi Kebijakan Vaksinasi Covid-19 Di DKI Jakarta," *J. Ilm. Indones.*, vol. 7, no. 2, pp. 2863–2874, 2022.
- [6] F. Firman, S. Sumatono, M. K. Muluk, and E. Setyowati, "Smart Governance: A Study of the Jakarta Smart City During the Covid-19 Pandemic," in *2021 Annual Conference of Indonesian Association for Public Administration*, 2022, vol. 2022, pp. 491–502. doi: 10.18502/kss.v7i5.10573.
- [7] T. Detikcom, "Kecewa Warga Gegara Identitas Laporan via JAKI Terbuka," *DetikNews*, 2021. <https://news.detik.com/berita/d-5638817/kecewa-warga-gegara-identitas-laporan-via-jaki-terbuka> (accessed Jul. 25, 2022).
- [8] R. D. Putra and Dedy Rahman Prehanto, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 4, pp. 19–26, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.846.
- [9] D. Novita and F. Helena, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 22–37, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.846.
- [10] A. Lattu, Sihabuddin, and W. Jatmika, "a Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode Tam Dan Eucs," *J. Ris. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2022, doi: 10.52005/jursistekni.v4i1.115.
- [11] A. H. D. Purwanto, M. Nashar, Y. Jumaryadi, W. Wibowo, and A. Mekaniwati, "Improving medium small micro enterprise' (MSME) performance," *Int. J. Adv. Appl. Sci.*, vol. 9, no. 5, pp. 37–46, May 2022, doi: 10.21833/ijaas.2022.05.005.
- [12] J. Dong and S. Yan, "Evolutionary game analysis between employees and employers about working overtime from the perspective of information asymmetry," *BMC Psychol.*, vol. 10, no. 1, pp. 1–17, 2022, doi: 10.1186/s40359-022-00802-y.
- [13] C.-C. Huang, Y.-M. Wang, T.-W. Wu, and P.-A. Wang, "An Empirical Analysis of the Antecedents and Performance Consequences of Using the Moodle Platform," *Int. J. Inf. Educ. Technol.*, vol. 3, no. 2, pp. 217–221, 2013, doi: 10.7763/ijiet.2013.v3.267.